



# 情铸三服务

★ 服务经济  
★ 服务基层  
★ 服务群众

中共宜昌市委市直机关工作委员会  
中共宜昌市委先进性教育活动领导小组办公室

编

## 在提高“三服务”本领中展现先进性（代序）

乔余堂

保持共产党员先进性教育活动是一项务求实效的“民心工程”，群众是否满意是衡量活动成效的一把尺子。我市先进性教育活动开展以来，市委领导就明确提出：要借鉴“线路图”的经验，在市直机关广泛开展服务经济、服务基层、服务群众的“三服务”活动，确保先进性教育活动成为人民群众的“满意工程”。这项活动伴随先进性教育活动的开展已取得明显成效，受到了中央和省委的充分肯定。中央政治局委员、省委书记俞正声对我市推广“线路图”、深化“三服务”专门作出批示：“宜昌市的做法是实实在在地为群众办实事，各地均应学习”。中央先进性教育活动领导小组、中宣部新闻局将我市推广“线路图”、深化“三服务”列为五个“全国先进性教育活动群众满意工程”典型之一进行宣传，人民日报、新华社等7家中央新闻媒体同时进行了立体报道。

“线路图”是市劳动和社会保障局与宜昌日报社在先进性教育活动中创造的每名进城务工人员的良好形式。他们针对群众反映在求职过程和工资、用工单位拖欠工资等问题，专门是供信息服务的《农

民进打工服务路线图》。“线路图”囊括了农民工怎样找到合法中介机构、遇到困难怎么办、在哪里办工伤保险、有哪些工资待遇等 19 个问题的具体解答；绘制了湖北省在北京、上海、广州等 14 个城市设立的劳动机构图；列出了 39 个职业中介、劳动仲裁、劳动工资、就业培训、技术鉴定、劳动监察等机构的地址、电话、联系人姓名，并同时公布包括市委书记、市长热线电话在内的 27 部便民电话号码。“线路图”在宜昌日报刊登后，受到了进城务工农民的欢迎，大家争先传阅，正常发行量 6 万多份的《宜昌日报》，当天加印到 10 万多份还满足不了需求，创日报发行量历史最高纪录。市劳动部门把“线路图”送进农家，调动了全市农村富余劳动力外出打工的积极性。今年 1 至 3 月，全市劳动部门共组织农村劳务输出 16870 人，同比增长 175%。

一张“线路图”为何产生这么好的社会效益？关键是抓住了人民群众所急、所需的问题。先进性教育活动要成为群众满意工程，必须从转变机关作风、提高服务水平入手。为此，市委及时作出决定，要求市直机关工委和市委先进性教育活动领导小组办公室联合行文，把“线路图”的经验延伸到市直机关，在市直机关广泛开展服务经济、服务基层、服务群众为主题的“三服务”活动，通过“三服务”展现先进性。

为推动“三服务”活动的深入开展，市直机关工委在与市委先进性教育活动领导小组办公室联合行文、要求市直机关认真落实市

委指示精神、深入开展“三服务”活动的基础上，又与宜昌日报社一道，以“创造新思路、搞好‘三服务’——推介市直机关服务模式征文”为载体，在《宜昌日报》开辟专栏，全面反映市直机关在“三服务”活动中总结出来的成功经验，充分发挥典型示范作用。这个栏目开办不久，就受到了中央新闻媒体的关注，新华网发表消息，认为“这是宜昌市委提高执政能力的一项重要举措。”

“三服务”活动的开展和机关服务模式的推介，之所以能收到良好的社会效果，一条基本经验就在于把共产党员先进性要求落实到了提高为经济、为基层、为群众服务本领的领导实践中。

### 一、服务经济，在促进发展上展现先进性

改革开放 20 多年的实践证明，发展是一个永恒的主题。只有发展，才能富国强民，只有发展，才能为巩固我们党的执政地位提供坚实的基础。党的十六大明确提出，要把发展作为党执政兴国的第一要务。在党面临的各种繁重任务中，发展始终是第一位的任务、根本的任务、中心的任务。发展是硬道理，领导发展是硬本事，是党员领导干部最大的政治责任。领导发展，必须重视发展、谋划发展，善于抓住机遇、勇破难题，从思想上、感情上、工作上贴近经济工作，积极参与经济工作，自觉服务于经济工作。必须紧紧抓住发展这个执政兴国的第一要务，把坚持党的先进性和发挥社会主义制度的优越性落实到

发展先进生产力、发展先进文化、实现最广大人民的根本利益上来。企业是市场经济主体，服务经济具体而言，就是要尊重企业，尊重企业家，急企业之所急，想企业之所想，解企业之所难。在保持共产党员先进性教育、开展“三服务”活动中，市直各单位把改善发展环境、服务经济建设作为检验先进性教育活动成果的一项重要内容来抓，在实践中总结出了很多高效便捷的服务模式。如市食品药品监督管理局总结的服务企业实行“跟踪服务制”，市人事局为企业用人单位服务的“人才租赁”，市旅游局采取多种形式拓宽旅游市场的“四轮驱动”，市商务局为避免企业办事来回跑实行的“双向服务”，市三峡工委为使对口支援项目引得进、落得稳总结出的“四创环境”等服务模式，都有力地提高了办事效率，改善了服务质量，在促进发展上展现了先进性。

## 二、服务基层，在转变机关作风上展现先进性

市直机关是市委、市政府的工作部门，是党和政府联系、服务群众的桥梁与纽带。作风建设是提高党的执政能力、保证机关有序高效运转的基础。市直机关工作人员的办事效率、处事方式、服务态度，直接反映全市党政机关干部的精神面貌，直接关系到党的路线方针政策在全市的贯彻落实，直接影响着全市改革发展稳定的大局。因此，在保持共产党员先进性教育活动中，市委要求把加强机关作风建设作为整改提高、建设群众满意工程的大事来抓，多为基层着想，少给基层加压，不让

基层为难，减少办事程序，改进服务方式，提高服务质量，为基层单位开展工作创造有利条件和良好环境。市直各单位按照市委要求，不断提高加强机关作风建设的思想认识，发扬与时俱进、开拓创新精神，在服务基层过程中，注重研究新情况，总结新经验，解决新问题，开创新局面。如市城市管理局开展的“十进社区”、市移民局开展的“五送到户”、市扶贫办实施的“搬迁扶贫”、市粮食局实施的“一体化”服务、市民宗局开展的“联手帮扶”民族地区经济等，在服务基层上探索出了许多行之有效的做法。这些做法，对于加强基层建设，推动各项工作发挥了重要作用。

### 三、服务群众，在践行党的宗旨上展现先进性

全心全意为人民服务，是我们党的宗旨，也是我们党全部奋斗的最高目标。80多年来，我们党奋斗的一切，归根到底都是为了最广大人民的根本利益。党除了最广大人民的利益，没有自己特殊的利益。我们党的根基在人民、血脉在人民、力量在人民。执政党要保持先进性，最重要的就是心里始终装着群众。每名党员干部无论职务高低，权力大小，都要树立正确的权力观，深怀爱民之心、恪守为民之责、善谋富民之策、多办利民之事，自觉做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋，把实现最广大人民群众根本利益的工作做好、做细、做实，在各项工作各个环节都细心研究群众的利益，关心群众疾苦，体察群众情绪，始终把群众利益放在第一位。具体来说，就是要

在思想和工作上做到“五个第一”：即把群众利益作为第一目标；把群众需要作为第一重点；把关心群众疾苦作为第一责任；把群众情绪作为第一信号；把群众满意作为第一追求。郑培民把“做官先做人、万事民为先”作为自己的人生准则，就是把群众的需要作为第一重点，一切为了群众，一切服务群众。作为党员领导干部，一定要办多数人受益的事，使越来越多的群众得到实惠；要办群众最急需的事，使群众意见最集中的问题得到及时解决；要办长远起作用的事，使群众看到最大的希望；要办力所能及的事，使群众看到党和政府的努力。天下大事，必作于细。群众生产生活中的一些困难问题，对全局来说可能是小事，但对群众来说往往是天大的事。解决这些问题，虽然没有那些大工程、大项目耀眼，但这是扎根老百姓心中的政绩与丰碑。市劳动和社会保障局与宜昌日报社共同推出的服务农民工“线路图”、市交通局实施“细节注入”营造温馨旅途、市教育局实施的“三级助学网络”、市民政局实施的“低保公示”、市农业部门实施的“农技直达车”、市烟草专卖局实施的“全程服务”、市地税局实施的“以奖代送”等服务模式，充分展现了先进性教育成果，为更好地服务人民群众提供了宝贵经验。

（原载湖北省直机关工委《机关党的建设》2005年第10期  
作者系中共宜昌市委副书记）

# 目 录

## 序

在提高“三服务”本领中展现先进性/乔余堂.....1

## 领导讲话篇

李佑才同志在全市第一批先进性教育活动第二阶段转段  
工作电视电话会议上的讲话（节选）.....1

李佑才同志在收看全省先进性教育学习培训工作电视电话  
会议后的讲话（节选）.....5

李佑才同志在市直机关先进性教育活动整改工作会议  
上的讲话（节选）.....6

乔余堂同志在市委督导组和县市区委先进性教育活动  
办公室主任会议上的讲话（节选）..... 15

乔余堂同志在全市万名党员结对帮扶活动动员大会上的  
讲话（节选）.....19

熊承家同志在市直卫生系统先进性教育活动工作座谈会  
上的讲话（节选）.....29



## 相关文件篇

- 市委市直机关工委、市委先进性教育活动办公室关于在市直机关深入开展“三服务”扎实推进先进性教育活动的通知……33
- 市委市直机关工委关于进一步深化市直机关“三服务”活动的通知……39
- 关于深化“三服务”开展“万名党员结对帮扶”活动的通知……43
- 全市第一批保持共产党员先进性教育活动第二阶段工作总结（节选）……50
- 关于做好第一批先进性教育活动整改提高阶段工作的通知（节选）……53

## 工作研究篇

- “三服务”：机关作风建设的好抓手/郭超……57
- 推介服务模式 促进工作创新/屈万奎……61
- 深化“三服务”活动 创建群众满意工程/机关工委……65

## 服务模式篇

- 市直机关工委和宜昌日报社联合举办“市直机关服务模式”推介活动……75

市地税局“以奖代送”见速效 .....	76
市科技局“订单培训”为农民解难题 .....	78
市烟草专卖局对烟农提供“全程服务” .....	80
市教育局“三级救助网络”助学有方 .....	82
市气象局用“信息超市”指导农业生产 .....	84
市粮食局实施“一体化”服务 .....	86
市城市管理局“十进社区”为民服务 .....	88
市民政局实行“低保公示”使贫困人群保得实惠 .....	90
市科协“青少年科技节”搭建素质教育平台 .....	92
市消协、市工商局“农村维权”延伸到田头 .....	94
市移民局“五送到户”温暖移民心 .....	96
市建委“业主式”家庭装修管理方便市民 .....	98
市交通局“细节注入”营造温馨旅途 .....	100
市农业局“农技直达车”开进农户家 .....	102
市物价局“四管齐下”助农增收 .....	104
市房地产权监理处“一站式”服务方便市民 .....	106
市民宗局“联手帮扶”为民族地区谋福 .....	108
市食品药品监督管理局推行“跟踪服务制” .....	110
市劳动和社会保障局“造就千名小老板、带动万人再就业” .....	112
市旅游局“四轮驱动”拓展旅游市场 .....	114
市交通局一本“指南”筑就致富路 .....	116
市人事局“人才租赁”给用人单位送福音 .....	118
市商务局“双向服务”避免企业来回跑 .....	120

市规划局“超前策划”给城市建设添活力·····	122
市发改委大力倡导“六制”工作法·····	124
市委老干部局关爱困难企业离休干部·····	126
市三峡工委“四创环境”上一流·····	128
市国税局“热线聆听”为纳税人提供零距离服务·····	130
市财政局“集中支付”使财政资金长“大”·····	132
市供销社诚信铸就“放心农资”·····	134
市中级人民法院“诉讼指南”为当事人导航·····	136
市残联专职委员“领跑”阳光生活·····	138
市台办“菜单式”服务为台商分忧解难·····	140
市扶贫办“搬迁扶贫”治穷根·····	142
市委宣传部“文化科技中心户”带动千家万户·····	144
市委党校为学员“量身定制”教学内容·····	146
市政协机关“关爱行动”聚人心·····	148
市纠风办“行风热线”温暖百姓心·····	150
市林业局“工程直达”百万人受益·····	152
宜昌出入境检验检疫局“前推后移”提速企业进出口通道·····	154
市纪委监察局解“三难”让群众笑开颜·····	156
市文明办为百家千户扶智扶路·····	158
市委统战部“双方帮扶”双方受益·····	160
市计生委“人文化关怀、人性化管理、人情化服务”·····	162
市统计局“细化”统计服务·····	164
市法律援助中心“四零服务”弱势群体·····	166

市广电局“细节渗透”赢回零投诉·····	168
市政府办打造透明亲民机关·····	170
市环保局“查处分离”维护市民环境权·····	172
市直机关事务管理局“热线受理”全天候服务·····	174
市商务局“解难快车”有难必帮·····	176
市审计局“微观”审计、“宏观”服务·····	178
市总工会“温馨娘家”暖人心·····	180
市人大常委会用好权力谋好福·····	182
市经委“企业为先”助长企业·····	184
市信访办三大便民举措打开沟通门·····	186
市质监局“标准农业”为增收创品牌·····	188
市妇联“五条通道”惠及妇女儿童·····	190
市畜牧局“全程监控”确保放心肉·····	191
市国税局推行“同城办税”让纳税人办税“快易通”·····	192
市水电局“安全饮水进万家、灌溉输水到田头”·····	194
市经委推行“七字工作法”·····	195
市劳动和社会保障局“线路图”成为群众好帮手·····	197

### 媒体报道篇

湖北宜昌：“线路图”成为群众好帮手·····	199
宜昌：一张“线路图”服务 40 万农民工·····	201
宜昌开展“三服务”主题实践活动·····	204

宜昌确保先进性教育活动成为群众满意工程 .....	206
湖北宜昌“线路图”服务 40 万农民工 .....	209
湖北宜昌：在党员干部中广泛开展服务经济 服务基层 服务群众的实践活动 .....	210
一张“线路图”服务万千人 .....	212
中央先进性教育活动办公室编发《简报》肯定我市推广 “线路图”开展“三服务” .....	219
乔余堂希望继续推介最佳服务模式在“三服务”上 创造更多新经验 .....	221
市劳动和社会保障局延伸“线路图” .....	222
市劳动和社会保障局拒绝对农民工说：“不知道”、“他不在”、 “不该我管” .....	224
我市推广“线路图”开展“三服务”经验走向全国 .....	225
郑少三检查我市先进性教育活动整改工作提出借鉴 “线路图”深化“三服务”整改重实效 .....	226
我市推广“线路图”开展“三服务”列为第二 .....	228
市委先进性教育活动领导小组发通知借鉴“线路图”、 深化“三服务” .....	229

### 工作简报篇

湖北省宜昌市以“三服务”为载体确保先进性教育 活动取得实效 .....	231
--	-----

宜昌日报推出《农民进城务工服务线路图》	
一期报纸发行十万份 .....	234
市委书记李佑才充分肯定“服务农民工线路图”要求	
把市劳动局的做法延伸到市直各部门 .....	235
全市以深化“三服务”为重点扎实抓好边议边改 .....	237
市委书记李佑才同志就“线路图”作出重要批示 .....	240
市经委深入开展“三服务”活动着力为企业排忧解难 .....	241
市交通局深入开展“三服务”活动采取八条措施抓好整改 .....	243
市委办公室围绕服务市委决策扎实抓好整改 .....	246
市委召开督导组会议强调扎实搞好整改提高把先进性	
教育活动办成群众满意工程 .....	249
市委召开市直机关先进性教育活动整改工作会议切实	
转变机关作风建设群众满意机关 .....	251
市委统战部“三建三联”服务经济 .....	254
市商务局以改进作风为突破口抓整改 .....	256
宜昌日报社寻求结合点找准突破点抓住着力点 .....	258
市民宗局结合工作职能扎实开展“三服务”活动 .....	262
市发改委真情服务群众 .....	265

### 典型推介篇

市劳动和社会保障局 .....	269
市农业局 .....	273

---

市公安局	·275
市建委	·281
市教育局	·286
市房管局	·287
市地税局	·288
市国税局	·290
市民政局	·292
市城管局	·293
市移民局	·294
市广电局	·295
市司法局	·297
市残联	·300
市卫生局	·301
市工商局	·304
市行政服务中心	·306
编后记	

## 李佑才同志在全市第一批先进性教育活动 第二阶段转段工作电视电话会议上的讲话（节选）

（2005年4月26日）

边议边改取得新成效。在党性分析阶段，各级党组织和广大党员进一步增强了转变工作作风、改进工作方法、提高服务效率的紧迫感、责任感。各地各单位通过推广借鉴市劳动和社会保障局“线路图”经验，延伸“三服务”领域，探索最佳服务模式，机关和干部作风进一步转变，一些群众反映强烈和影响改革发展稳定的突出问题逐步得到解决，受到人民群众的肯定和欢迎。市委常委在梳理找准常委班子存在的突出问题的过程中，对当前具备条件、需要整改而又能够整改的7个问题逐一制定整改方案，逐一督办落实。4月25日，市委召开三届二次全体（扩大）会议，通报了常委民主生活会情况和7个方面的整改情况，公开整改的措施和效果，接受党内外群众的评议和监督。

宣传引导氛围浓厚。在先进性教育活动中，我市市级新闻媒体共编发新闻报道800余条，省级以上新闻媒体发表我市先进性教育活动新闻稿件80余条。中央和省委先进性教育办公室刊用我市稿件11条。特别是市劳动和社会保障局服务农民工“线路图”的做法、宜昌日报开展“我采访过的共产党员”的活动，以及全市“延伸线路图、深化



三服务”主题实践活动，先后受到中央先进性教育办公室和省委领导同志的肯定，对先进性教育活动的深入推进起到了较好的引导和示范作用。

全市第二阶段先进性教育活动虽然取得了一定成绩，但也存在一些不足。主要表现在：少数普通党员在党性分析的深度上不够；少数单位党委（党组）民主生活会分析、找准、认定班子存在的突出问题不够；在学习“线路图”经验、延伸“三服务”活动、落实便民利民措施上，需要进一步加大力度。针对存在的问题，我们要进一步总结经验，强化措施，努力完成好第一批先进性教育活动的各项任务。

要按照省委“两服务、两促进”主题活动的要求，不断深化“三服务”活动，扎扎实实搞好整改提高。要把解决突出问题、保持先进性与履行岗位职责结合起来，把落实整改措施与提高党员素质、加强基层党组织建设结合起来，大力推广“线路图”经验，深化“服务经济、服务基层、服务群众”的“三服务”活动。做到有什么问题就解决什么问题，什么问题突出就重点解决什么问题，特别要从群众最急、最盼、最难、最怨的事情改起，努力在转变作风、联系群众上下功夫，以忠实实践“三个代表”重要思想的实际行动，确保整改措施落实到位。全市每一个涉及人民群众切身利益的单位和部门都要学习市劳动和社会保障局推出的《农民进城打工服务“线路图”》的做法，紧密结合本部门、本行业的职能，制定便民、利民的具体措施，重点解决一